

令和5年度 第5回富田林市指定管理者選定委員会 会議録要旨

- ◆日 時: 令和5年10月20日(金)
- ◆場 所: 富田林市役所 3階 庁議室
- ◆委 員: 別紙のとおり
事務局(行政管理課)… 山田、北村、上久保、山内
各施設担当課(住宅政策課)

発言者	概 要
	<p>1. 事務局より当委員会についての説明</p> <p>◆今回の委員会の目的 「市営住宅」の指定管理者候補の審査及び採決</p> <p>◆開催要件 委員総数の半数以上の出席があり、委員会設置要綱に規定された開催要件を満たしている。</p> <p>◆採点方法等 公募の指定管理施設の審査における点数の基準については、採点表の審査項目ごとに審査の視点を定めており、配点の6割を基準点として採点いただくようお願いしたい。</p> <p style="text-align: center;">これより議事進行が委員長に移る</p> <p>2. 指定管理者候補(公募)の審査</p> <p>「市営住宅」について、応募のあった申請団体より、提案内容における利用促進利用者満足度向上並びに運営管理体制の内容を中心にプレゼンテーションをお願いし、その後に質疑応答する形で進めます。</p> <p style="text-align: center;">> 申請団体A(日本管財株式会社) 入場< プレゼン・質疑応答</p> <p>委員長 それでは委員の皆様からご質問がございましたらお出しただければと思います。</p> <p>委員 公営住宅をたくさん手がけられておりますが、この春に持株会社を設立して、その子会社となられたということで、これまで通りの経営ができるのかを教えていただきたいと思います。上場を廃止しても監査法人の監査内容に変化がないのか、監査等委員会を設置会社から、監査役設置会社になったということ等も踏まえ、これまで通りの監督ができるのかどうかを教えていただければと思います。</p> <p>A ➡親会社がホールディング化したということですが、そちらで特に営業等をするものではなく、グループ会社を統括する立場になり、会計上においても監査についても、引き続き同じレベルで行って参りますので安心していただければと思います。</p> <p>委員 株主がお1人になり、定款変更なども簡易化できるようになります。持ち株会社の意向が</p>

A	<p>そのまま反映されてくることになる心配がありますが、その点はいかがでしょうか。</p> <p>➡基本的に、中核となる企業というのが私どもであり、何よりもお客様があつての仕事という形になります。我々は今まで通り、お客様目線で仕事を行いますし、入居者様や市との関係をしっかり構築したいと考えておりますので、心配ないものと考えております。</p>
委員長	<p>府営住宅の指定管理を令和4年より受けており、入居率の向上のところに「市営住宅と府営住宅の両方を案内し…」というご提案を記されていますが、具体的には本市の指定管理者を受けていただいたら、住宅管理センターで府営住宅の案内をされますか。</p>
A	<p>➡基本的には市営住宅を紹介しますが、もし溢れてしまった場合等に、別の場所を紹介するために府営住宅の案内書を置くこととなります。積極的に府営住宅を案内する意味合いでは全くございません。あくまで二次的なところでの紹介、連携をさせていただきます。</p>
委員長	<p>お客様満足度を9割以上と設定されていますが、このエビデンス・根拠はありますか。例えば、今まで他市の市営住宅等の指定管理を行う中での満足度はどうでしょうか。</p>
A	<p>➡アンケートにつきましては様々なやり方があり、単純に全戸配布して行う場合は回収率が落ちるので、その場合は60%～70%ほどになります。アンケートの手法は市と協議し対象を絞る等して90%を目指すということで今回ご提案をしております。</p>
委員長	<p>うがった見方をすれば、数字を上げられるよう作為的に行うことも考えられます。市が設定する基準は一定の想定がされている基準だと考えられます。それを上回るにはそれなりの根拠が必要と思ったので確認しましたがどうでしょうか。</p>
A	<p>➡弊社が指定管理業務を受託した場合に、様々なサービスを提案させていただいておりますが、まず入居者の方々と信頼関係を構築するところに重きを置いて業務をしていきたいと考えております。高齢者巡回等も含め、入居者の皆様としっかり接点を持って、皆様のお声をお聞きしてそれを管理運営に繋げることで、皆様の満足度の向上を目指したいと考えております。ご指摘のアンケートの取り方ですが、例えば我々が他の市で行う例としては、窓口に来た方にアンケートをとる手法ですとかなり高い水準で回収ができておりますので、同様のことができれば90%は、実現できる数字と考えております。</p>
委員長	<p>「自治会の声を聞く」という項目がありましたが、住宅管理に限らない声を聞くことも思慮されますが、そのあたりの仕分けや意見を聞かれた場合はどう対応されますか。</p>
A	<p>➡基本的には、窓口や訪問した時に聞いた意見はすべて傾聴します。その中で、我々の担当する住宅関係のものについてはもちろん回答しますが、できない場合は内容に応じて市の各部署に相談し、回答等をどうするか協議したいと考えております。</p>
委員長	<p>今の質問の意図は、窓口として声を聞くことは必要だが、一定の部分だけでも解決できれば市と協議する件数が減ると思いますので、一番身近な窓口で解決を図ることが第一だと思い、その辺りの確認をしました。</p>
A	<p>➡例えば福祉系のものでと、住宅にも関係すると考えますので、そういったものについては情報を入居者の方々に紹介するという予定もしております。その場で回答ができるように、我々も関係部局と事前に打ち合わせの上で、どう回答するかを準備致しまして、なるべく市との協議が少なく済むような形をとりたいと考えております。</p>
委員	<p>情報漏えい事故の対応についてフローを書いていただいておりますが、万が一こういう事態になったときに、このフローで市が報告を受けるタイミングはどこなりますか。</p>

A	<p>➡もし仮に漏えい事故が発生した場合、すぐ管理責任者へも報告致します。その報告を即時に代表まで上げて、その時点で市には第一報として報告致します。場合により並行して動く場合もありますので、まずは早急な報告を第一に動く形になります。</p>
委員	<p>公営住宅の指定管理を行う中で複数の住宅を管理するケースは他にもありましたか。</p>
A	<p>➡私どもの実績としましては、例えば400戸ぐらいで、同様の規模感を持っている市の受託に加えて、それよりも少し小さい300戸程度の住宅もございますので、異なる何ヶ所かを集約した形での実績がございます。</p>
委員	<p>富田林市の場合、若松住宅・甲田住宅・錦織住宅の三つの場所に、それぞれ職員の方が常駐するイメージはないのでしょうか。</p>
A	<p>➡今回のご提案では、若松町に管理センターを設けそこから職員が、車で巡回する等して対応する予定としております。</p>
委員	<p>自主事業について、移動スーパーのご提案がありましたが、通常こういった形で移動スーパーを実施するときの頻度はどれくらいでしょうか。</p>
A	<p>➡実際に回るドライバーによりますが、概ね週1回になると考えられます。頻度等についてはドライバーと協議をし、入居者の要望等は、自治会とも連携の上で、駐車場所を確保する必要がありますので、市と協議の上で、我々が間に入って進めるイメージでございます。</p>
委員	<p>あくまで民間スーパーと連携して、スーパーの事業者が来るというイメージでしょうか。</p>
A	<p>➡そうです。我々はあくまでもその間に折衝に入り、その駐車場の確保など、自治会や市と連携して、問題なく来てもらえるようにする予定です。</p>
委員	<p>その調整は提携先のスーパーと行うようなイメージでしょうか。</p>
A	<p>➡その通りです。</p>
委員長	<p>駐車場利用について、空き区画の有効活用に向けた取り組みの提案がありますが、そこで2点確認したいと思います。他市の市営住宅において、使用料金を払うのが嫌で周辺道路に夜間、違法駐車する事例があるようです。それを取り締ることで月極駐車場へ誘導するという手もありますが、そこまでは今は考えていないでしょうか。</p>
A	<p>➡詳しい状況について現時点ではわかりませんが、そのような状況があれば警備等の対応はできるかと思えます。</p>
委員長	<p>状況があるかどうか、いわゆる夜間パトロール等を何度か実施することでわかると思えますが、そういうことはお考えでしょうか。</p>
A	<p>➡今回、4名の体制で提案させていただいておりますが、様々な仕事があり手が届かない可能性があるため、地元団体との連携等を考えております。その中でこういったものができるかというところで、提案等をさせていただきたいと考えております。</p>
委員長	<p>コインパーキングの提案とアキッパの提案がありますが、これはどのように役割分担されるのかというのは何かお考えありますか。</p>
A	<p>➡コインパーキングの場合はまとまった区画を貸し出す必要があります。区画を個別に貸し出しするアキッパですと、駐車場を集約するというようなことが必要ございませんので、団地の駐車場の状況によって提案を変えてようと考えております。</p>
委員長	<p>一つの団地に二つ組み合わせるということではなく、団地ごとに変えるということですか。</p>
A	<p>➡組み合わせることも可能です。状況によって協議することを考えております。</p>

<p>委員</p> <p>A</p>	<p>例えば、空き区画の数が一定予測可能になると考えます。すると定常的に空いているところはコインパーキングにして、さらに、その空きか否かの誤差が出てくるようなところは効率的にアキッパ利用する、というようなことにはならないでしょうか。</p> <p>➡そのような運営も可能と考えておりますので、状況により対応させていただきます。</p>
<p>委員長</p> <p>A</p>	<p>市営住宅の自治会は他の自治会に比べてかなり動きが鈍い傾向にあることがしばしばあり、その理由は、管理者がしっかり管理してくれるので、自発的に動くことが少なくなっていることだと推測されます。そういう意味で、管理者がサービスを向上すればするほど、自治力が落ちることも考えられますが、その辺りのバランスはどのようにお考えでしょうか。</p> <p>➡元々、住民自治の主体は自治会や入居者と考えておりますので、提案は致しますが、基本的にはその主体の入居者の方々の意思決定を以て行いますので、あくまでも自治会のサポートということで仕組みづくりのお手伝いは致します。しかし、実際に行うのは入居者の方々になりますので、活動を促すような形で補助をしていきたいと考えております。</p>
<p>委員長</p> <p>A</p>	<p>先ほどの質問は、満足度の話と裏腹の関係になると考えますが、通常の行政サービスであれば、そのサービス提供者が一生懸命頑張ることは重要だと思います。しかし自治に関する何を何でも引き受けてしまうと、自治力を低下させてしまうのでやはり嫌な事も言わないといけない場面が想定されます。「それは管理者ではなく、地元で行うのが本来ではないでしょうか」という返答も必要になると考えますがどうですか、という趣旨のものでした。</p> <p>➡おっしゃる通りだと思います。何でもやるのは問題があるということを知っていただくためにも、やはり入居者の皆様、自治会の皆様とはしっかり信頼関係を構築していく、その中で申し上げることははっきり申し上げていく、というところで取り組みたいと考えております。</p>
<p>委員長</p>	<p>それでは質疑応答の方も、これで終了させていただきます。</p> <p style="text-align: center;"> > 申請団体A(日本管財株式会社) 退場< > 申請団体B(近畿住宅管理株式会社) 入場< プレゼン・質疑応答 </p>
<p>委員長</p>	<p>それでは委員の皆様から質問がありましたらお出しをいただければと思います</p>
<p>委員</p> <p>B</p> <p>委員長</p>	<p>収納率98%ということで非常に高い目標を設定していただいておりますが、この数字を設定された根拠や他市での取り組み等があれば具体的に教えてください。</p> <p>➡今回の応募に際し、地域活動団体に実態等についてお話を伺いました。その中で、直近だと感染症拡大の影響もあり生活に困窮されている方が非常に多いというお話を伺っております。また、市の直営の収納率の実績は直近3年間で少し右肩下がりになっている点から、生活困窮の度合いが上がっているのではと考えております。そこで、いたずらに徴収の督促等を行うだけでなく、入居者に個別の課題に応じた対応を行いながら、現実的な範囲で98%の目標設定をしております。過去5年間の収納実績の方をお示しの中で、5年間のうち一番高いものが97.7%という数値が示されております。それよりも少し高い目標値ではありますが、実現可能性が十分あると見込んで設定させていただきます。</p> <p>➡市営住宅の家賃はいわゆる応能・応益方式あり、収入に応じて段階的に変わっていきます。かなりの生活困窮とはいえ基本的に非常に安い家賃で提供されていますので、それを</p>

	<p>払えないというのは生活困窮以外の要因もあると考えられますが、その辺りの働きかけは何かお考えでしょうか。</p>
B	<p>➡他の公営住宅の実績から申し上げますと、生活困窮以外にも仕事がなくなった、特にコロナ禍の影響で働き口がない、さらに深掘りすると家賃を支払えない理由があると思いますので、こまめに対応するために地域活動団体と連携しながら、総合相談事業等の展開を通じて、個々の課題解決を図りたいと考えております。</p>
委員長	<p>会社のグループ柄、様々な仕事をグループとして抱えていると考えられますが、日々の仕事の中の一部を提供するというような形で、就労支援っていうのはできないのかなと考えますが、その辺りはいかがでしょうか。</p>
B	<p>➡当社グループ内で「お仕事ステーション」という、グループ内での一括した就労支援・就職活動の場を設けております。今回、事業を実施するに当たっても、職員を4名配置することになっております。うち1名は、公営住宅の実績のある人間を配置しますが、それ以外の3名については、極力、市内の方を採用したいというふうに考えております。</p>
委員長	<p>多業種を抱えるグループの一員である貴社が指定管理者になることは、住民にとって、グループとしてこういう提供ができる、などのメリットがありますか。</p>
B	<p>➡インフラを担っている部分もありますが、やはり地元への社会貢献だと考えております。</p>
委員長	<p>例えば同グループで物品販売をしているので、グループの強みとして、生活利便性の向上という特徴が出せるのか。また、グループの一員としてのメリットは企業間連携の中で何かあるか、という具体的な提案の有無についてお聞きしたいのですが。</p>
B	<p>➡具体的には、東大阪市でグループ内移動販売等の実施がありますが、その業種は富田林市においては他社のテリトリーであり、出たくても手を出せないのが実態でございます。</p>
委員	<p>本年度の事業計画書で、公営住宅事業は決算予想に比べて金額減となるというような記載がありますが、これは何か予想外のことが起こったということでしょうか。</p>
B	<p>➡大阪府営住宅において、募集停止になっている住宅は結構ございます。要は建て替えて募集停止になっておりますが、そもそも大阪府営住宅において、年度を通して空き家修繕戸数という戸数ノルマがございまして、募集停止になるということは空き家修繕しなくてもいいということになります。ノルマの数を少し減らしたが故に、収入部分(修繕しない分)をお返しするという形で、収入が減っております。</p>
委員	<p>外部への情報漏えいの部分で、対策のフローチャートを詳しく記載がありますが、このチャートで言うと市に報告をいただけるのはどのタイミングになりますか。</p>
B	<p>➡基本的には、問題発生直後ということになります。内部と並行して市へ報告をする形で、詳細はもちろん、調査等を含めて第一報をさせていただきます。スピード感を持って対応しないと協力関係というのは築けないと認識しております。</p>
委員	<p>収支計画書で本社経費の計算方法について教えていただけますでしょうか。</p>
B	<p>➡年度ごとに若干ぶれはありますが5年平均で約8.8%程度としています。こちらについては、指定管理料に対して8.8%程度としています。</p>
委員	<p>職員の管理体制の点で、運営体制は富田林市営住宅管理センターということで計4名</p>

B 委員	<p>の方が常駐していただけるということによろしいでしょうか。またその場所はお考えですか。</p> <p>➡管理センターの場所については若松の第三次改良店舗内にお借りして、そちらに開設する予定でございます。こちらに4名常駐致します。</p>
委員 B	<p>若松住宅から離れた甲田住宅・錦織住宅への対応はどう考えでしょうか。</p> <p>➡地域活動団体と連携する中で、地域活動団体やその他福祉関係機関と連携し、福祉なんでも相談窓口という市の福祉計画で謳われている窓口の相談等を予定しております。こちらは若松だけじゃなく、錦織、或いは甲田住宅でも実施する予定でございます。指定管理業務で、相談場所につきましては改良店舗になりますが、その他の甲田・錦織につきましては事務所から概ね車で15～20分程度で到着すると考えておりますので、現地でお話を伺いたいと考えております。</p>
委員長	<p>提案書に現在の実績が書かれておりますが、同じ東大阪で一番上が東大阪市営住宅、それから4番目にも同じ東大阪市の荒本住宅等が分けて記載されておりますが、これは指定管理の期間が違うが故に分けているということでしょうか。</p>
B 委員長	<p>➡そのとおりです。</p> <p>おそらく、各市営住宅の成り立ちも異なると思いますが、それらの管理をやってみて、入居者対応等に違いは感じますか。</p>
B	<p>➡感じます。住宅の場合は、基本的には行政と指定管理者、入居者の3者が基本的に団地の地域づくりや入居者の住みよい暮らしを維持していくような形で協力していくようになっておりますが、改良住宅の場合は、その3者に加えて、地域活動団体とかNPO法人の方などの非常に強い協力をいただけるようなところがございまして、そういう方たちと連携して、住民の方にさらに寄り添う形で指定管理業務を行えるというところは違うところになります。</p>
委員長	<p>利用者の満足度について、最終的には90%から始まり95%ということで非常に高い目標設定をされておりますが、その一つの考え方の根拠というか、例としてその下に東大阪市の例を実際に挙げていただいておりますが、他の自治体の指定管理を手掛け、結果がどれほどでしょうか。また、この非常に高い満足度が実際出ている要因をどう分析されているか等の見解があれば教えてください。</p>
B	<p>➡それぞれ自治体でアンケートの内容がかなり異なっております。項目によっては95%を超える質問もございます。今回95%と、かなり高い目標値は抱えておりますが、あくまでも努力目標というふうに捉えていただければありがたいです。</p>
委員長	<p>それでは、質疑応答をこれで終了させていただきます。ありがとうございました。</p>
<p>> 申請団体B(近畿住宅管理株式会社)退場 <</p> <p>担当課質疑応答</p>	
委員 担当課	<p>今回2社の提案でそれぞれ利用者満足度の提案をしてもらいましたが、現状、直営で運営する中で利用者の満足度は何らかの形で、市として把握している状態でしたか。</p> <p>➡今回初めて指定管理者が運営して、どのようなアンケート項目になるか未定ですが、結果が数字で出てくるというのは今回、初めてとなります。</p>

委員	<p>指定管理するのが初めてなので最終的にその検証するときに、できたら徴収率が増減や、市民満足度の増減等そんな数字で確認できたらいいなと感じましたが、満足度にかんしては今当てはまるものがないということでしょうか。</p>
担当課	<p>➡ありません。</p>
委員長	<p>先ほど質疑でもありましたが、アンケート結果の振れ幅はかなり大きいです。おそらく、アンケートの取り方次第でブレが出てきていると思います。そのため、担当課もリードして、きちんとしたやり方で取っていただかないといけません。先ほど指摘させていただいたように、結果の数値を上げようと思えば、方法はあると思いますので、そこは注意してチェックをかけていただきたいな、とお願ひしておきます。</p> <p style="text-align: center;">> 質疑応答終了・住宅政策課退場<</p> <p style="text-align: center;">採点・休憩</p>
事務局	<p>3. 採点結果等</p> <p>それでは採点結果を報告いたします。</p> <p>日本管財株式会社、合計得点が668点、平均点が74.22点。 近鉄住宅管理株式会社、合計得点が650点、平均点が72.22点となります。</p> <p>よって、日本管財株式会社が最高得点者となります。なお、各審査項目においても基準点の6割を満たしております。採点結果については以上となります。</p> <p>なお、指定管理者制度運用がガイドラインでは、最高得点者が辞退するなど、不測の事態に備えて、第2順位の候補者の選定を行うことと定めています。</p> <p>得点順に第2は、近鉄住宅管理株式会社となりますので、今後最高得点者が辞退した場合などの際は、繰り上がって、指定管理者候補となります。以上でございます。</p>
委員長	<p>採点結果で1番目の日本管財株式会社が、高得点ということで、市営住宅の指定管理者候補として、日本管財株式会社を選定するということによろしいでしょうか。</p> <p style="text-align: center;">異議なし</p>
委員長	<p>ただいま指定管理者候補の選定をいただきましたが、今回の選定につきまして、何か付すべき意見等ございましたら、お伺ひしたいと思いますがいかがでしょうか。</p> <p style="text-align: center;">意見等なし</p>
事務局	<p>4. その他</p> <p>◆事務連絡</p> <p>委員の皆様、本日は誠にありがとうございました。報告といたしまして、今年度開催いたしました第1回から第5回までの審議内容につきましては、委員会報告書として、事務局で原案を作成し、後日、委員の皆様にもご確認をいただいた上で、市長に報告をさせていただきます。7施設の指定管理者候補について今回、12月議会に議案上程をさせていただく予定でございます。次に、来年度の予定とはなりますが、昨年度に選定をいたしました、観</p>

光交流施設きらめきファクトリー及び寺内町4施設と、富田林市民プールの委員会評価を実施いたします。本日をもって、今年度の指定管理者の選定委員会が終了となります。委員の皆様には公私ともにお忙しい中ご審議また、活発なご意見を賜りましたことを改めてお礼申し上げます。ありがとうございました。今後もさらなる施設のサービスの向上を図るために、市、教育委員会並びに指定管理者がともに緊張感を持ちながら、指定管理施設の事業運営に取り組むよう努めて参りたいと考えておりますので、引き続き、委員の皆様方のご支援、ご協力賜りますようお願い申し上げます。それでは、これもちまして、本日の委員会は終了とさせていただきます。長時間どうもありがとうございました。